

報道関係者各位

2026年7月10日  
株式会社オーケーウェブ

## HDI 三つ星 6冠を支えたのは「ES」だった

～au じぶん銀行の感謝を可視化し、CS を変える組織づくりへ～

「社会のウェルビーイング向上のため、世界中の『ありがとう』の物語を蓄積し、可視化する」をパーパスに掲げる株式会社オーケーウェブ（本社：東京都港区、代表取締役：杉浦 元、以下オーケーウェブ）は、インターネット金融サービスを提供する au じぶん銀行株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 田中 健二、以下 au じぶん銀行）において、顧客対応を行う CS 本部が、社内エンゲージメント（ES）強化を目的にクラウド型サンクスカード『GRATICA』を活用する事例を公開しました。

導入後、電話対応が中心となるセンターにおいても、日常の小さな気づきや助け合いに「ありがとう」を届けやすくなり、感謝を伝えること自体が楽しい体験として広がっています。ポイント・ギフト機能を活用することで、派遣社員を含むメンバーへのインセンティブとしても展開され、従業員のさらなるモチベーション向上にもつながっています。また、ES 向上は、CS の向上に大きく関係します。

HDI 三つ星 6冠を支えたのは「ES」だった～感謝を可視化し、CS を変える組織づくりへ～



## ■ 背景・課題

auじぶん銀行CS本部は、「CS企画部」と「お客さまセンター」で構成され、顧客体験の向上を担う中核的な役割を果たしています。また、社内全体では月10万件を超えるお問い合わせに対応しており、こうしたお客さま対応を支える重要な機能を担っています。

「CSのあくなき追求により、関わるすべての人を喜びと安心の笑顔にかえる」というビジョンのもと、顧客体験の向上に取り組んできた結果、「HDI格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」では、お客さまサポートを担うすべてのセンターが最高評価である三つ星を獲得しました。こうした成果の土台にあるのが、「ESなくしてCSなし」という考え方です。

一方で、電話対応が中心になるセンターでは、日常の助け合いや気遣いへの感謝を直接伝えるにくい場面もありました。また、正社員・派遣社員を含む多様なメンバーが働く環境において、一人ひとりの頑張りや貢献を見える形で共有し、感謝や称賛を前向きなコミュニケーションにつなげる仕組みが求められていました。

- 日常業務の中で埋もれがちな感謝を可視化し、共有・蓄積できる環境を整えたい
- 派遣社員を含むメンバーの頑張りや貢献を、感謝や称賛として届けたい
- 感謝を伝え合うコミュニケーションを活性化し、組織文化として定着させたい

こうした考えのもと、社内コミュニケーションのさらなる強化に取り組んでいました。

## ■ 導入の決め手

- カードの種類が豊富で、場面や気持ちに合ったものを選べる
- 簡単な操作で、いつでも手軽に送ることができる
- ポイント・ギフト機能を活用し、派遣社員を含むメンバーへのインセンティブとして展開できる

これらが評価され、ES向上施策の一つとして導入が決定しました。

## ■ 導入後の成果

- 感謝を伝えること自体が楽しい体験となり、職場に前向きな空気が広がった
- 日常の小さな気遣いや助け合いにも感謝を伝える機会が増えた
- 感謝のやりとりが活性化し、個人だけでなく周囲のモチベーション向上にもつながった
- ポイント・ギフト機能の活用により、派遣社員を含むメンバーの頑張りや貢献を称賛する機会が広がった

## ■コメント

au じぶん銀行株式会社 様

「ありがとう」という言葉はシンプルですが、職場の雰囲気や人間関係を大きく変える力があります。GRATICA を通じて、感謝を伝えることが自然にできるようになり、業務の効率やチームワークにも良い影響が出ています。ぜひ多くの企業で導入し、感謝の輪を広げていただければと思います。

## ▶au じぶん銀行株式会社 導入事例

HDI 三つ星 6 冠を支えたのは「ES」だった～感謝を可視化し、CS を変える組織づくりへ～

[導入背景・成果・これからの視点をまとめた事例紹介（製品サイト）](#)

[インタビューを通じた読みもの形式の記事（OKWAVE media）](#)

## ■『GRATICA』

オンライン上のサンクスカードを用いて企業内の従業員同士がお互いに感謝の気持ちを伝え合うことで、社内コミュニケーションの活性化や従業員エンゲージメントの向上など、組織力強化に寄与するクラウドサービスです。

また、サンクスカードにはポイントが付与でき福利厚生の一環としてもご利用いただけます。

ご用命はこちら <https://gratica.jp/>



**GRATICA**  
サンクスカードがチームワークを改善  
**組織のつながり強化へ**  
GRATICA は従業員間で「感謝の気持ち」を伝え合える  
デジタルサンクスカードサービスです

ユーザー満足度  
**90.7%**

※GRATICAユーザーアンケートより

**これまでに700社を超える導入実績 !!**

## ■株式会社オーケーウェブについて

株式会社オーケーウェブ（証券コード：3808）は、「社会のウェルビーイング向上のため、世界中の『ありがとう』の物語を蓄積し、可視化する」をパーパスに掲げ、お互いを助け合う（互助）プラットフォームの運営と、互助の絆や関係性を作るサービスを提供。Q&A 形式のコミュニティサイト『OKWAVE』の運営を軸に、ユーザー参加型のサポートコミュニティ『OKWAVE Plus』を企業や地方自治体向けに提供するほか、700 社以上の導入実績のあるクラウドサンクスカード『GRATICA』を展開しています。また、メディアサービスでは『OKWAVE media』を中心に、強いドメインパワーを活かした記事制作・配信を展開し、企業や団体の広報・PR 活動を支援しています。

代表者：代表取締役社長 杉浦 元

本社所在地：東京都港区新橋 3 丁目 11-8 オーイズミ新橋第 2 ビル 702

URL：<https://.okweb.co.jp/>

## ■本件に関するお問い合わせ先

株式会社オーケーウェブ

事業推進グループ

E-mail：[gratica\\_biz@okwave.co.jp](mailto:gratica_biz@okwave.co.jp)

当社は今後も、見えない貢献を可視化し、価値を生む関係性をつくり育てることで、組織や地域におけるウェルビーイング向上に貢献してまいります。

※記載された商品名、製品名は各社の登録商標または商標です。

※ここに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。